



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La motivación y su relación con desempeño laboral del personal de la empresa
Teleatento del Perú SAC, Callao 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

QUESQUÉN SÁNCHEZ EDUARDO OSWALDO

ASESORA:

DRA. REY CORDOVA DE VELÁZQUEZ NERIDA GLADYS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA- PERÚ

Año 2016 II

PAGINA DEL JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria.

Esta tesis está dedicada a Dios por darme las fuerzas necesarias, paciencia y salud para la realización de este trabajo, a mis padres por darme la vida y todo el apoyo incondicional, enseñándome a luchar ante todas las adversidades y a no perder la fe para cumplir nuestros objetivos, a mi hijo por ser la paz y la alegría de los días difíciles, por enseñarme algo nuevo cada día y ser mi mayor inspiración para luchar día a día y a mis maestros por sus esfuerzos para que pudiera graduarme como profesional.

Agradecimiento.

Agradezco ante todo a Dios por permitirme llegar hasta aquí y realizar este trabajo.

A mi familia en general por el apoyo que siempre me brindó día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

A mis profesores que me guiaron desde el inicio para realizar esta investigación y en especial la Dra. Rey Córdova de Velázquez Nerida Gladys, por el tiempo dedicado conmigo y mis compañeros así como por todas las enseñanzas brindadas.

A todas las personas que participaron apoyándome y compartiendo dudas y ansiedades, e impulsándome para que siguiese adelante en todo momento y que hicieron posible, que se realice esta investigación.

Declaración de autenticidad

Yo EDUARDO OSWALDO QUESQUEN SANCHEZ como estudiante de administración de empresas de la facultad de Ciencias Empresariales de Pregrado de la universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI. 41092353, con la tesis titulada “Lamotivación y su relación con desempeño laboral del personal de la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao 2016”, declaro bajo juramento que:

Para obtener el grado de Licenciada en Administración de Empresas declaro que el presente trabajo de investigación ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en el no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución.

Asimismo, dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que, no he asumido de manera personal las opiniones vertidas por terceros ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o en el internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad Cesar Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 11 de noviembre del 2016

Firma.....

Nombres y apellidos: Eduardo Oswaldo Quesquén Sánchez

DNI: 41092353

Presentación

SEÑOR PRESIDENTE:

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presento el desarrollo del proyecto de investigación titulada “La motivación y su relación con desempeño laboral del personal de la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao 2016”, en cumplimiento con el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas.

La presente investigación lo presento con el objetivo de describir la relación La motivación y su relación con desempeño laboral del personal de la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao 2016, con la finalidad de conocer si la motivación del personal colabora con la mejora del desempeño laboral del personal de la empresa en mención.

A fin de lograr el objetivo de la investigación, se ha optado dividirla en 7 capítulos: Introducción, Capítulo II: Método, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones y el Capítulo VII: Referencias y anexos.

Se espera que mediante este trabajo de investigación poder contribuir con las empresas a conocer la importancia de la motivación de personal y la utilidad de esta en la mejora del rendimiento de los colaboradores, generando así mayor productividad, para alcanzar los objetivos trazados por la empresa; así mismo que sea de utilidad de futuras generaciones para obtener información que les ayude en la realización de estudios y que les pueda servir como material de apoyo.

INDICE

| | |
|---|------|
| Página del jurado | i |
| Dedicatoria. | ii |
| Agradecimiento. | iii |
| Declaración de autenticidad | iv |
| Presentación | v |
| INDICE | vi |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1. Realidad problemática | 2 |
| 1.2. Trabajos previos | 3 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 6 |
| 1.4. Formulación del problema | 10 |
| 1.5. Justificación del estudio | 10 |
| 1.6. Hipótesis | 12 |
| 1.7. Objetivos | 12 |
| II. METODO | 13 |
| 2.1. Diseño de la investigación | 13 |
| 2.2. Variables, operacionalización | 14 |
| 2.3 Población y muestra | 18 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos, validez y confiabilidad | 18 |
| 2.5. Método de análisis de datos | 22 |
| 2.6 Aspectos éticos | 23 |
| III. RESULTADOS | 23 |
| IV. DISCUSIÓN | 38 |
| V. CONCLUSIÓN | 40 |

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| VI. RECOMENDACIONES | 41 |
| VII REFERENCIAS | 42 |
| ANEXOS | 44 |
| Instrumentos | 44 |
| Validación de instrumentos | 47 |
| Matriz de consistencia | 53 |

Resumen

El presente desarrollo del proyecto de investigación titulada “La motivación y su relación con desempeño laboral del personal de la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao 2016”, tuvo objetivo general determinar la relación entre las variables tipos de motivación y nivel de desempeño laboral.

La investigación es de tipo aplicada, la muestra censal fue de 80 trabajadores, para conocer si los tipos de motivación se relacionan con el nivel de desempeño laboral, se utilizó la técnica de la encuesta, y el instrumento que se aplicó fue el cuestionario para la recolección de información, el cual constó de 12 preguntas cerradas referentes al tipo de motivación y 8 preguntas para el nivel de desempeño laboral.

Los resultados obtenidos mediante la encuesta, cuyo instrumento fue el del cuestionario tipo Likert, fueron sometidos a la prueba de correlación de Spearman a un nivel de significancia del 0.05 a través del cual se concluyó, de acuerdo a los resultados obtenidos, existe una relación significativa entre los tipos de motivación y el nivel de desempeño laboral.

Palabras claves: tipos de motivación, nivel de desempeño laboral

Abstract

This development of the research project entitled "The motivation and its relationship to job performance company personnel Teleatento of Peru SAC, Callao 2016," overall objective was to determine the relationship between variables types of motivation and level of job performance.

The research is of applied type, the census sample consisted of 80 workers, to know whether the types of motivation are related to the level of job performance, the survey technique was used, and the instrument that was applied was the questionnaire for the data collection, which consisted of 12 closed questions concerning the type of motivation and 8 questions for the level of job performance.

The results from the survey, whose instrument was Likert questionnaire were subjected to the test Spearman correlation at a significance level of 0.05 through which it was concluded, according to the results, there is a significant relationship between types of motivation and work performance level.

Keywords: types of motivation, job performance level